

SERVIZIO CONCILIAZIONE

A partire dal 1 gennaio 2017, in base a quanto disposto dalla delibera 209/2016/E/com, l'Arera ha istituito il Servizio Conciliazione il quale consente ai clienti finali di energia elettrica e gas naturale di usufruire di una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori, mediante l'intervento di un conciliatore appositamente formato in mediazione ed energia che aiuta le parti a trovare un accordo. Il Servizio Conciliazione è disponibile anche per i *prosumer* (produttori e consumatori di energia elettrica) per le eventuali controversie con gli operatori e il Gestore dei servizi energetici (di seguito "GSE").

Tutti gli operatori, venditori o distributori, ad eccezione del FUI (Fornitore di Ultima Istanza gas), sono tenuti a prender parte al tentativo di conciliazione presso il Servizio dell'Autorità. Il GSE è tenuto a partecipare alle procedure attivate dal *prosumer* se attinenti allo scambio sul posto o al ritiro dedicato.

Dinanzi al Servizio Conciliazione è possibile esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria.

L'eventuale accordo presso il Servizio Conciliazione costituisce titolo esecutivo, cioè può esser fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti.

Il Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Arera, è gratuito e si svolge on line, in conformità con la normativa europea sull'energia e sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution). Il Servizio Conciliazione è iscritto negli elenchi **ADR e ODR europei** in materia di consumo.

La procedura di conciliazione potrà essere attivata dal cliente entro un anno da quando è stato inviato un reclamo, qualora la risposta dell'operatore risulti parziale o insoddisfacente. Nel caso in cui il cliente non riceva risposta al proprio reclamo dal proprio operatore, la domanda di attivazione potrà essere invece inviata dopo 50 giorni (sempre dall'invio del reclamo).

Le modalità di accesso al Servizio Conciliazione, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito **<http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen>**.

Per ulteriori informazioni è possibile inviare una e-mail al Servizio Conciliazione all'indirizzo **info.sportello@acquirenteunico.it**, oppure contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde **800.166.654**.

Infine, per i soli clienti domestici, si indica – in ottemperanza all'art. 3.5. dell'allegato A. alla delibera ARERA 366/2018/r/com – che il riferimento all'elenco di organismi di ADR potrà essere visualizzato cliccando al seguente link **https://www.arera.it/it/consumatori/concilia_dati.htm**. Si rinvia, ove di utilità, alla lettura dell'art. 141 *decies* del D.Lgs. n. 206/2005.